

415133-2026 - Planning

Finland – IT services: consulting, software development, Internet and support – Puhealustojen ylläpitopalvelu ja alustaan liittyvät lisäpalvelut, tuotteet ja lisenssit.

OJ S 115/2026 17/06/2026

Prior information notice or a periodic indicative notice used to shorten time limits for receipt of tenders

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Istekki Oy

Email: hankinnat@istekki.fi

Legal type of the buyer: Public undertaking

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Puhealustojen ylläpitopalvelu ja alustaan liittyvät lisäpalvelut, tuotteet ja lisenssit.

Description: Tämä on hankintalain 61 § mukainen ennakoilmoitus, jolla hankintayksikkö voi lyhentää tarjousaikaa avoimessa menettelyssä vähintään 15 päivään ja rajoitetussa menettelyssä sekä neuvottelumenettelyssä vähintään 10 päivään. Ennakoilmoitus on toimitettu julkaistavaksi vähintään 35 päivää ja enintään 12 kuukautta ennen hankintailmoituksen lähettämistä. Tarjouspyyntö julkaistaan hankintayksikön arvion mukaan elokuussa 2026. Istekki kilpailuttaa puhe- ja asiakaspalvelualustojen ylläpitopalvelun. Puhe- ja asiakas-palveluratkaisut koostuvat pääasiassa Mitel konsernin tarjoamista tuotteista, sisältäen useita puhelinvaihte- ja contact center-järjestelmiä sekä muita kiinteisiin vaihdepalveluihin liittyviä ratkaisuja. Hankinnan tavoite on löytää Istekille kustannustehokas toimittaja olemassa olevien puhe- ja asiakaspalvelujärjestelmien ylläpitämiseksi, laajentamiseksi ja kehittämiseksi. Toimittaja on Mitel tuotteiden sertifioitu partneri, joka tulee osallistumaan aktiivisesti järjestelmien ja toimintojen jatkokehittämiseen sekä Istekin palvelutuotannon tukemiseen. Järjestelmien kehittäminen tulee pohjautumaan tulevaisuudessa yhä enemmän tekoälyratkaisuihin sekä erilaisiin integraatioihin kolmansien osapuolten järjestelmiin, joten toimittajalla tulee olla laaja-alaista näkemystä ja kokemusta asiakaspalveluratkaisukokonaisuuksista. Lisäksi toimittaja päivittää säännöllisesti järjestelmiin liittyviä tiekarttoja sekä tiedottaa esim. tulevista päivitystarpeista proaktiivisesti. Hankinnan kohteena on puhe- ja asiakaspalvelualustojen ylläpitopalvelu, joka sisältää seuraavat osa-alueet: • Järjestelmien laajennukset ja uusien lisenssien hankinnan • Tarvittavat ohjelmisto- ja tietoturvapäivitykset • Valvonta • Järjestelmän huoltopalvelu (vikojenkorjaus, ohjelmistokorjaus) • Ongelmanhallinta • Asiointikanava laitevalmistajalle • Tuki (Tilaajan asiantuntijoille) • Toimitusprojektit (Mukaan lukien esim. Integraatiot, migraatiot, konversiot) • Erikseen tilattavat asiantuntijapalvelut (päivittäistyöt, kehitystyöt) • Jatkokehitys sopimuskauden aikana • Koulutukset Tilaajan asiantuntijoille Kilpailutuksella solmittavan hankintasopimuksen kautta tilaajalla on mahdollisuus hankkia jatkossa myös kaikkia järjestelmätoimittajan tuotekehityksen tuloksena syntyviä uusia ominaisuuksia ja järjestelmiin yhteensopivia lisäosia.

Internal identifier: 236/02.08.03/2026

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 32500000 Telecommunications equipment and supplies, 48000000 Software package and information systems, 48510000 Communication software package, 48512000 Interactive voice response software package, 72250000 System and support services, 72600000 Computer support and consultancy services

2.1.2. Place of performance

Anywhere in the European Economic Area

2.1.4. General information

Additional information: Kilpailutuksella solmittavan hankintasopimuksen kautta tilaajalla on mahdollisuus hankkia jatkossa myös kaikkia järjestelmätoimittajan tuotekehityksen tuloksena syntyviä uusia ominaisuuksia ja järjestelmiin yhteensopivia lisäosia.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD), Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Puhealustojen ylläpitopalvelu ja alustaan liittyvät lisäpalvelut, tuotteet ja lisenssit.

Description: Tämä on hankintalain 61 § mukainen ennakoilmoitus, jolla hankintayksikkö voi lyhentää tarjousaikaa avoimessa menettelyssä vähintään 15 päivään ja rajoitetussa menettelyssä sekä neuvottelumenettelyssä vähintään 10 päivään. Ennakoilmoitus on toimitettu julkaistavaksi vähintään 35 päivää ja enintään 12 kuukautta ennen hankintailmoituksen lähettämistä. Tarjouspyyntö julkaistaan hankintayksikön arvion mukaan elokuussa 2026. Istekki kilpailuttaa puhe- ja asiakaspalvelualustojen ylläpitopalvelun. Puhe- ja asiakas-palveluratkaisut koostuvat pääasiassa Mitel konsernin tarjoamista tuotteista, sisältäen useita puhelinvaihte- ja contact center-järjestelmiä sekä muita kiinteisiin vaihdepalveluihin liittyviä ratkaisuja. Hankinnan tavoite on löytää Istekille kustannustehokas toimittaja olemassa olevien puhe- ja asiakaspalvelujärjestelmien ylläpitämiseksi, laajentamiseksi ja kehittämiseksi. Toimittaja on Mitel tuotteiden sertifioitu partneri, joka tulee osallistumaan aktiivisesti järjestelmien ja toimintojen jatkokehittämiseen sekä Istekin palvelutuotannon tukemiseen. Järjestelmien kehittäminen tulee pohjautumaan tulevaisuudessa yhä enemmän tekoälyratkaisuihin sekä erilaisiin integraatioihin kolmansien osapuolten järjestelmiin, joten toimittajalla tulee olla laaja-alaista näkemystä ja kokemusta asiakaspalveluratkaisukokonaisuuksista. Lisäksi toimittaja päivittää säännöllisesti järjestelmiin liittyviä tietokantoja sekä tiedottaa esim. tulevista päivitystarpeista proaktiivisesti. Hankinnan kohteena on puhe- ja asiakaspalvelualustojen ylläpitopalvelu, joka sisältää seuraavat osa-alueet: • Järjestelmien laajennukset ja uusien lisenssien hankinnan • Tarvittavat ohjelmisto- ja tietoturvapäivitykset • Valvonta • Järjestelmän huoltopalvelu (vikojenkorjaus, ohjelmistokorjaus) • Ongelmanhallinta • Asiointikanava laitevalmistajalle • Tuki (Tilaajan asiantuntijoille) • Toimitusprojektit (Mukaan lukien esim. Integraatiot, migraatiot, konversiot) • Erikseen tilattavat asiantuntijapalvelut (päivittäistyöt, kehitystyöt) • Jatkokehitys sopimuskauden aikana • Koulutukset Tilaajan asiantuntijoille Kilpailutuksella solmittavan hankintasopimuksen kautta

tilaajalla on mahdollisuus hankkia jatkossa myös kaikkia järjestelmätoimittajan tuotekehityksen tuloksena syntyviä uusia ominaisuuksia ja järjestelmiin yhteensopivia lisäosia.

Internal identifier: 236/02.08.03/2026

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 32500000 Telecommunications equipment and supplies, 48000000 Software package and information systems, 48510000 Communication software package, 48512000 Interactive voice response software package, 72250000 System and support services, 72600000 Computer support and consultancy services

5.1.2. Place of performance

Anywhere in the European Economic Area

5.1.3. Estimated duration

Other duration: Unlimited

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

Information about previous notices:

Identifier of the previous notice: 119147-2026

Additional information: Kilpailutuksella solmittavan hankintasopimuksen kautta tilaajalla on mahdollisuus hankkia jatkossa myös kaikkia järjestelmätoimittajan tuotekehityksen tuloksena syntyviä uusia ominaisuuksia ja järjestelmiin yhteensopivia lisäosia.

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: European Single Procurement Document (ESPD), Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Cost

Name: Kustannukset

Description: Mahdollinen vertailuperuste hankinnassa on kustannukset.

Criterion:

Type: Quality

Name: Laatu

Description: Mahdollinen vertailuperuste hankinnassa on laatu

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 12/08/2026 11:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Address of the procurement documents: <https://tarjouspalvelu.fi/istekki?id=618633&tpk=0fe1dce5-5554-485e-a100-92a75fa7065e>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Finnish

Tenderers may submit more than one tender: Allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 21/08/2026 13:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Markkinaoikeus

Information about review deadlines: EU-kynnysarvon ylittävissä hankinnoissa valitus- ja oikaisuaika on 14 päivää. Hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun asianosainen on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätöksen tiedoksi valitusosoituksineen ja oikaisuohjeineen.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Istekki Oy

Organisation providing more information on the review procedures: Markkinaoikeus

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Istekki Oy

Registration number: 2292633-0

Postal address: PL 4000

Town: Kuopio

Postcode: 70601

Country subdivision (NUTS): Pohjois-Savo (FI1DB)

Country: Finland

Contact point: Hankinta

Email: hankinnat@istekki.fi

Telephone: +358 176180700

Internet address: <https://www.istekki.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0002

Official name: Markkinaoikeus

Registration number: 3006157-6

Postal address: Radanrakentajantie 5

Town: Helsinki

Postcode: 00520

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Email: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telephone: +358 295643300

Internet address: <https://www.markkinaoikeus.fi>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

Official name: Hansel Oy (Hilma)

Registration number: FI09880841

Postal address: Mannerheiminaukio 1a

Town: Helsinki

Postcode: 00100

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (F11B1)

Country: Finland

Contact point: eSender

Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telephone: 029 55 636 30

Internet address: <http://hankintailmoitukset.fi>

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 2e1b8409-2fb4-41e0-84e7-2da0d395069c - 01

Form type: Planning

Notice type: Prior information notice or a periodic indicative notice used to shorten time limits for receipt of tenders

Notice subtype: 7

Notice dispatch date: 16/06/2026 08:23:23 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Notice dispatch date (eSender): 16/06/2026 08:23:24 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Finnish

Notice publication number: 415133-2026

OJ S issue number: 115/2026

Publication date: 17/06/2026